

**Hôpitaux Robert Schuman**

9, Rue Edward Steichen, L-2540 Luxembourg  
T+ 35 286 911  
[www.facebook.com/hopitauxrobertschuman](https://www.facebook.com/hopitauxrobertschuman)  
[www.hopitauxschuman.lu](http://www.hopitauxschuman.lu)

**Informations pratiques**

[www.hopitauxschuman.lu](http://www.hopitauxschuman.lu)  
Pour toute question en lien avec la sécurité de votre prise en charge, n'hésitez pas à contacter Le Service qualité & risques  
Tél : +352 286 2 1000  
E-Mail : [qualite.et.risques@hopitauxschuman.lu](mailto:qualite.et.risques@hopitauxschuman.lu)

**PARTICIPER AUX SIGNALEMENTS DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES**

Le signalement d'un Événement Indésirable (EI) est un élément essentiel pour améliorer la qualité et la sécurité des soins. Dans le cadre d'une organisation apprenante, tous les professionnels ainsi que vous "patient" êtes vivement encouragés à signaler les événements indésirables ayant eu ou ayant pu avoir un impact sur votre personne (concernant des défauts en lien avec la sécurité de votre identité, défaut sur la sécurité médicamenteuse...).

Ces événements indésirables font l'objet d'une analyse systématique permettant de réduire le risque et de prévenir les dysfonctionnements. Si lors de votre séjour aux HRS, vous estimez qu'un incident non prévu a mis en danger votre sécurité de prise en charge, nous vous sollicitons à le signaler à un membre de l'équipe médico-soignante, ou bien au service Qualité & Risques ou directement sur le site de l'hôpital dans l'espace prévu à cet effet.

**VOTRE SORTIE**

Assurez-vous, en quittant les HRS, de disposer des éléments suivants en fonction de vos besoins :

- Lettre de sortie
- Certificat médical ou arrêt de travail
- Votre traitement
- Vos ordonnances pour la continuité des soins (médicaments, kinésithérapie, soins à domicile...)
- L'ensemble de vos rendez-vous de suivi.

Assurez-vous d'avoir compris l'ensemble des informations reçues pour une sortie sécurisée. N'hésitez pas à poser des questions en cas de doute et de vous munir du numéro de téléphone du service où vous étiez hospitalisé au cas où vous auriez, une fois chez vous, une question supplémentaire.



**SOYEZ NOTRE PARTENAIRE !**



**LES HÔPITAUX ROBERT SCHUMAN S'IMPLIQUENT AU QUOTIDIEN DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ-SÉCURITÉ AMBITIEUSE POUR GARANTIR LA SÉCURITÉ DE VOS SOINS**



**Les Hôpitaux Robert Schuman (HRS) soutiennent et développent l’approche “patient partenaire” dans chaque étape de votre parcours de soins.**

**Votre participation est essentielle pour une relation thérapeutique gagnante, vous pouvez être acteur de votre santé. Nous vous encourageons à exprimer vos besoins et à décider des choix thérapeutiques qui s’offrent à vous afin que la/les solutions apportées soient les plus appropriées à vos attentes.**

**A VOTRE ADMISSION AUX HRS**

Pensez à vous munir des documents administratifs et médicaux nécessaires à votre prise en charge (radiographies, ordonnances, listes des médicaments, consentements...).

Lors de votre arrivée, les soignants prennent un temps pour s’entretenir avec vous. Profitez de cet instant pour donner un maximum d’informations vous concernant. C’est également un moment privilégié où vous pouvez poser un maximum de questions. L’ensemble des examens qui seront réalisés nécessite votre accord préalable dans le cadre de notre approche “Patient Partenaire”.

Votre participation à votre parcours de soins permet de personnaliser votre projet thérapeutique.

**LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES**

Sachez que toutes les informations que vous confiez aux médecins et à l’ensemble des professionnels de la santé sont protégées par le secret professionnel. Les professionnels ne peuvent fournir des renseignements vous concernant à des tiers. Il sera important, à votre arrivée aux HRS, d’identifier une personne de confiance si vous souhaitez que celle-ci soit impliquée dans votre prise en charge.

**VOTRE IDENTITÉ VÉRIFIÉE**

Tout au long de votre séjour avant un acte de soins ou l’administration de médicaments, les professionnels de santé vérifieront avec vous votre identité pour garantirle “bon soin au bon patient”.



**Aidez nous à prendre soins de vous :**

déclinez spontanément votre identité lors de tout acte de soins (Nom et prénom + date de naissance) . Afin de soutenir ce contrôle, un bracelet vous identifiant sera apposé à votre poignet.

- Pour votre sécurité, en tant que partenaire de soins,**
- vérifiez l’exactitude des données vous concernant le bracelet
  - portez-le tout au long de votre séjour
  - n’hésitez pas à demander un autre bracelet en cas de perte ou de non visibilité de vos données.

**L’HYGIÈNE DES MAINS : VOTRE PARTICIPATION DANS LA PRÉVENTION DES INFECTIONS EST PRIMORDIALE**

Un moyen simple et très efficace pour se protéger contre le risque infectieux.

- Quand réaliser une hygiène des mains?**
- Dès que vos mains sont sales
  - Après être allé aux toilettes
  - Avant de manger
  - A l’entrée et à la sortie de la chambre
  - Avant et après avoir reçu de la visite
  - Après vous être mouché.

- Comment réaliser une hygiène des mains ?**
- A l’eau et au savon si les mains sont sales
  - Avec une solution hydro-alcoolique si les mains sont visiblement propres.

Ces dispositifs sont à votre disposition, participez à la prévention des infections associées aux soins pour vous et les autres patients.

**LA SÉCURITÉ MÉDICAMENTEUSE NOUS IMPORTE**

Partager avec nous les informations essentielles sur vos traitements médicamenteux : un rôle important en tant que patient-partenaire !

Merci de nous fournir une liste de **TOUS vos médicaments**, pris quotidiennement, y compris ceux que vous avez achetés en vente libre. Il est important de nous informer des traitements que vous ne prenez plus et de nous signaler vos allergies et antécédents médicaux

N’hésitez pas à interroger les professionnels de Santé au sujet des traitements prescrits au cours de votre hospitalisation. Il est judicieux que vous connaissiez les nouveaux médicaments qui vous sont administrés ainsi que les effets attendus.

Soyez attentif aux conseils que l’on vous donne au sujet du bon usage d’un médicament, sa conservation, ses effets, sa prise, son dosage...



Faites nous part de **votre ”expérience”** aux traitements médicamenteux, notamment les effets indésirables éventuellement ressentis.

Nous vous recommandons de tenir à jour une liste des médicaments que vous prenez; nous sommes à votre disposition pour vous soutenir dans la gestion de votre traitement médicamenteux.

**LA PRÉVENTION ET LE TRAITEMENT DE VOTRE DOULEUR ; LA DOULEUR N’EST PAS UNE FATALITÉ, VOTRE PARTICIPATION EST ESSENTIELLE !**

**Etre soulagé c’est possible, mais comment faire ?**  
Nous vous encourageons à lire les documents mis à votre disposition.

Vous êtes le seul à pouvoir décrire votre douleur : personne ne peut et ne doit se mettre à votre place. Plus vous nous donnerez d’informations sur votre douleur, mieux nous vous aiderons.



- Vous serez sollicité régulièrement par l’équipe soignante pour évaluer l’intensité de votre douleur.
- Les stratégies de prise en charge de la douleur comprennent l’utilisation d’analgésiques (anti-douleur) ainsi que des interventions de nature physique, comportementale et psychologique.
- Vous serez impliqué dans le choix de votre thérapie.

**LA SÉCURITÉ OPÉRATOIRE**

Dans le cadre d’une opération, des contrôles de sécurité sont effectués avec votre participation. Ensemble, nous allons vérifier votre identité (Nom, Prénom, Date de naissance) vos allergies éventuelles et vous désignerez la partie du corps devant être opérée avec l’équipe du bloc opératoire.

Nous vérifierons que l’ensemble des pré-requis au bon déroulement de votre intervention soit réuni. L’équipe reportera les réponses posées dans une check-list opératoire intégrée à votre dossier de soins.

Votre implication et notre vigilance constituent un gage de sécurité optimal.